Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE LA SOLIDARITÉ
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUE

DIRECTION DES ENTREPRISES, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION, DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI DE LA MARTINIQUE

(DIECCTE Martinique)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

D.C N° 2012-01-IMP

Le Marché est passé en application de l'article 28 du code des marchés publics.

Le présent CCTP comporte 26 pages.

SOMMAIRE

Contenu

Article 1 : Caractéristiques des solutions....4
Article 2 : Prescriptions communes et obligatoires à toutes les configurations....4
Article 2-1 : Prescriptions des solutions d'impression....4
Article 2-2 : Descriptions des services....5
Article 2-2-1 : Description des services attendus....5
Article 2-2-2 : Mise à jour, modification, nouvelle version....6
Article 2-3 : Qualification des solutions....7
Article 3 : Prescriptions supplémentaires propres à chaque configuration....7
Article 4 : Les accessoires pour toutes les configurations 1 à 3....9
Article 5 : Commande en ligne des solutions....10
Article 6 : Substitutions de produits....10
Article 7 : Livraisons et mises en service....11
Article 7-1 : Accès....11
Article 7-2 : Emballage et étiquetage....11
Article 7-2-1 : Prestation d'emballage....11
Article 7-2-2 : Prestations d'étiquetage....12
Article 7-3 : Livraison....12
Article 7-4 : Mise en service....12
Article 8 : Les formations....12
Article 9 : Les déplacements....13
Article 9-1 : Les déplacements des configurations 1 à 3....13
Article 10 : Maintenance....13
Article 10-1 : Limite d'intervention des utilisateurs....13
Article 10-2 : Définitions et conditions de la maintenance....14
Article 10-2-1 : La fourniture....14
Article 10-2-2 : Les consommables d'impression de marque ou générique....15
Article 10-2-3 : La maintenance préventive....15
Article 10-2-4 : La maintenance corrective....15
Article 10-2-5 : Fiche de maintenance....16
Article 10-2-6 : Exclusions....16
Article 10-2-7 : Fonction Télécopie....17
Article 10-2-8 : Helpdesk....17
Article 11 : La collecte des consommables usagés....17
Article 12 : Documents à fournir....17
Article 12-1 : Registre de maintenance....17
Article 12-2 : Relevé de consommations....17
Article 12-3 : Etat des interventions de maintenance sur le parc de photocopieurs....18
Article 13 : Comité de suivi et de pilotage du marché....18
Article 13-1 : Le responsable du compte....18
Article 13-2 : Suivi des prestations....18

Article 14 : Analyse de l'existant 19
Article 15 : Configuration 20
Article 15-1 : Suppression des interfaces, services et protocoles inutiles 20
Article 15-2 : Activation de la puce TPM 20
Article 15-3 : Chiffrement des données 20
Article 15-4 : Durée de conservation des données sur le disque dur 21
Article 15-5 : Effacement sécurisé des données du disque dur 21
Article 16 : Administration 21
Article 16-1 : Verrouillage des fonctions d'administration 21
Article 16-2 : Sécurisation du canal d'administration 21
Article 16-3 : Séparation des tâches 21
Article 16-4 : Modification des mots de passe par défaut 22
Article 16-5 : Assistance à l'Administration 22
Article 17 : Fonctionnalités 22
Article 17-1 : Impression sécurisée 22
Article 17-2 : Fonctions de numérisation 22
Article 17-2-2 : Fonctionnalité de numérisation en un fichier vers un dossier 23
Article 17-2-3 : Fonctionnalité de numérisation vers le fax 23
Article 18 : Supervision et journalisation 23
Article 18-1 : Remontée des indicateurs de supervision 23
Article 18-2 : Journalisation des évènements 23
Article 19 : Divers 24
Article 19-1 : Administration et sécurité 24
Article 19-2 : Propriété des disques durs 24
Article 19-3 : Destruction des disques durs avant restitution 24
Article 20 : Formations et sensibilisation 24
Article 20-1 : Documentation 24
Article 20-2 : Formation des administrateurs 24
Article 20-3 : Sensibilisation des utilisateurs 24
Article 21 : Maintenance 25
Article 21-1 : Interventions sur site 25
Article 21-2 : Maintenance à distance 25
Article 21-3 : Maintenance logiciel 25
Article 22 : Communication 26

Article 1 : Caractéristiques des solutions

Toutes les solutions de matériel proposées en location longue durée (48 mois) sont neuves. Le terme neuf s'entend pour des appareils n'ayant jamais été utilisés et qui n'ont été soumis à aucune intervention technique par le fabricant, à savoir changement de pièces ou de sous-ensemble.

Toutes les pièces détachées, d'usure, tous les consommables, accessoires, et de façon générale tous les éléments et composants liés aux solutions doivent être disponibles pendant au moins 4 ans à compter de la date de livraison du matériel.

Le titulaire garantit que les matériels et consommables sont conformes aux normes en vigueur. Les matériels et consommables doivent répondre aux exigences de marquage CE, attestant de la conformité à la réglementation européenne.

Le titulaire procédera à l'enlèvement des anciens photocopieurs de marque CANON (Trois Modèle IR 2870 I et Un modèle IR5570). Il se renseignera auprès des services de la DIECCTE pour connaître les conditions de reprise et la valeur de ces matériels.

Article 2 : Prescriptions communes et obligatoires à toutes les configurations

Ces prescriptions sont **des minima obligatoires requis.**

Article 2-1 : Prescriptions des solutions d'impression

Chaque solution doit être livrée :

- Franco de port et d'emballage à l'adresse de livraison, avec mise en service dans la configuration demandée assortie des accessoires ayant été intégrés physiquement en usine ou à défaut sur site, objets du même bon de commande ;
- Avec toute la documentation technique en français (guide d'utilisation du matériel dans sa configuration, du pilote d'impression, des accessoires objets du même bon de commande) ;
- Avec le registre de maintenance ;
- Avec le ou les toners nécessaires à une utilisation immédiate et avec un toner ou un jeu de toners supplémentaire ;
- Avec l'autocollant rappelant les coordonnées du titulaire pour la commande de consommables et pour les interventions au titre de la maintenance ;
- Avec la connectique adaptée aux fonctionnalités exigées par les caractéristiques propres à chaque configuration. La longueur des câbles d'alimentation électrique 220 volts, des câbles de réseau informatique blindé de type RJ-45 / RJ-45, doit être adaptée éventuellement par le titulaire lors de l'installation des solutions à la topologie des locaux et du réseau.
- Avec des agrafes nécessaires à une utilisation immédiate et d'une boîte d'agrafes supplémentaire pour les solutions commandées avec un module de finition agrafage ;

Chaque solution doit :

- Etre de technologie numérique laser ou de technologie électro-photographique ou de technologie présentant *a minima* les mêmes performances techniques, économiques et environnementales, à l'exclusion des technologies à jet d'encre ;

- Disposer d'une carte réseau compatible avec le réseau d'entreprise TCP/IP et port informatique idoine. Le protocole retenu est Ethernet 802.3, le débit est de 10Mbits/s (10/100) ;
- Etre livrée avec la fonction télécopie bridée sauf demande contraire de l'DIECCTE stipulée au bon de commande, à l'exception de la configuration 3 sans mode télécopie ;
- Permettre l'impression de documents des formats A5 à A4, à l'échelle 1/1 ;
- Pouvoir utiliser en alimentation du papier ordinaire et recyclé à partir de 70 g/m^2, des enveloppes, des transparents, des planches d'étiquettes, des feuilles cartonnées ;
- Posséder un pilote d'impression compatible avec les systèmes d'exploitation : WINDOWS XP-Pro, NT, Vista, Seven - MacOs x, UNIX/LINUX... en 32 et 64 bits ;
- Posséder un pilote d'impression permettant le paramétrage du mode de mise en veille ;
- Etre compatible avec toutes les versions du langage d'impression PCL ;
- Posséder une ergonomie, notamment au niveau du panneau de commande pour permettre l'utilisation des solutions par des personnes à besoins spécifiques (Personnes handicapées...) ;
- Disposer d'un compteur réel du nombre d'impression, copie, numérisation et fax effectivement effectués depuis son installation ;
- Disposer d'un By-pass ou d'une alimentation manuelle pour enveloppes de formats inférieurs ou égaux au A4 ;
- Disposer d'une capacité de 99 copies multiples au moins ;
- Disposer d'une fonction recto/verso automatique de base, paramétrée par défaut à la mise en service ;
- Disposer d'un pilote d'impression adaptable à toute la gamme d'accessoires du modèle ;
- Disposer d'un niveau de résolution copie de 600 ppp au moins pour l'impression des documents ;
- Etre de capacités de mémoire RAM et de mémoire disque dur permettant de répondre :
    - A toutes les prescriptions techniques communes et spécifiques aux configurations ;
    - A toutes les prescriptions de sécurité ;
    - A tous les accessoires par configuration ;
    - Et plus généralement à toutes les obligations de résultat stipulées par le marché.

Pour chacune des solutions, le fournisseur communique la documentation technique complète et détaillée correspondant à la solution.

Le fournisseur communique les fonctionnalités de restitution, de paramétrage, de réglage et de gestion de parc à distance et en simultané de l'ensemble des solutions installées sur le même réseau et achetées ou louées dans le cadre de ce marché, en précisant notamment le mode de fonctionnement, les environnements supportés. Il communique l'ensemble des opérations réalisables et tous les éléments techniques permettant d'apprécier la qualité et l'étendue de ces fonctionnalités.

Article 2-2 : Descriptions des services

Article 2-2-1 : Description des services attendus

Le service de comptabilisation des volumétries doit permettre de remonter à minima à distance les informations suivantes, pour assurer la facturation :

- Nombre de copie, noir & blanc et couleur ;
- Nombre d'impression, noir & blanc et couleur ;
- Nombre de numérisation ;
- Nombre de fax envoyés et reçus.

Ce service doit permettre d'extraire ces informations par service, matricule, modèle, sous forme de tableur.

Le service d'administration de parc doit permettre :

- une vision exhaustive du parc des solutions d'impression de manière identifiée ;
- une vision de l'état des machines (et notamment des pannes et des consommables) et des statuts des impressions en cours ;
- le déploiement des pilotes d'impression et leur paramétrage ;
- une programmation des adresses e-mail et des données liées à l'authentification des utilisateurs ou groupe et à leurs comptes pour les configurations disposant de ce service et *a minima* les configurations 1 à 3.

Le service de gestion des flux d'impression doit permettre, pour les configurations disposant de ce service et *a minima* les configurations 1 à 3, de surveiller, gérer et contrôler les flux d'impression, à l'aide des fonctionnalités suivantes :

- L'audit détaillé de toutes les solutions d'impression ;
- Les analyses statistiques notamment sur les imprimantes locales dans la mesure du possible ;
- Le re-routage automatique et sur filtre ;
- Le déblocage de ses impressions sécurisées depuis n'importe quelle solution d'impression ;
- Les filtres (règles d'utilisation des périphériques) ;
- La tarification des impressions et des copies ;

Ils comprennent :

- Le ou les logiciels nécessaires et leur installation ;
- les accessoires nécessaires à leur fonctionnement, comme par exemple le lecteur de badge pour le service d'accès par badge ;
- la formation des administrateurs et les supports de formation.

Toutes les configurations devront être compatibles avec les solutions logicielles mises en place afin de leur permettre l'exploitation de toutes leurs fonctionnalités et assurer une gestion unique. Le titulaire mettra en œuvre tous les moyens pour assurer cette compatibilité. Les bases d'information pour la gestion du réseau (*Management Information Base* - MIB) seront ouvertes sur toutes les configurations de l'offre. Les informations doivent pouvoir être récupérées, ou parfois modifiées, par un protocole comme SNMP.

Les solutions logicielles peuvent être des logiciels libres.

Article 2-2-2 : Mise à jour, modification, nouvelle version

Dans le cadre du marché et pour la durée de celui-ci, la DIECCTE bénéficie, sans supplément de prix, des mises à jour ou modifications des logiciels liés au fonctionnement des appareils ainsi que celles de la documentation utilisateur.
Le titulaire effectue toute modification matérielle des appareils inhérente à la mise à jour ou à la modification des logiciels et ce, sans supplément de prix.
S'agissant d'une nouvelle version, le titulaire est tenu d'en informer la DIECCTE avec un préavis d'un mois franc avant la date éventuelle d'installation. Le courrier afférent doit être transmis à la DIECCTE par tout moyen permettant d'en identifier de façon certaine la date de réception. Il doit être accompagné d'un descriptif des améliorations apportées.
La DIECCTE se réserve le droit de refuser toute nouvelle version dont les fonctionnalités ne correspondraient pas à ses attentes ou dont elle n'aurait pas l'usage. Ce refus doit être notifié au titulaire dans le délai d'un mois franc à compter de la réception du courrier susvisé.
Dans ce cas, le titulaire doit être en mesure de continuer à assurer un fonctionnement parfait du système avec sa configuration logicielle d'origine (mise à jour ou modifiée).

Article 2-3 : Qualification des solutions

Les solutions seront qualifiées par les services en charge de l'informatique et des systèmes d'information au niveau du marché subséquent.

Article 3 : Prescriptions supplémentaires propres à chaque configuration

Ces prescriptions sont **des minima obligatoires requis.**

2 configurations de type noir & blanc

Configuration n°1 : multifonction A4 noir & blanc de 10 000 ppm

Le multifonction A4 noir & blanc doit répondre à un volume mensuel moyen admissible de 7 000 pages par mois, hors fonction scan, et à une impression de groupe de bas volume pour 6 à 12 utilisateurs.

Outre les caractéristiques définies aux articles précédents, chaque solution doit obligatoirement :

- Etre facilement mobile ;
- Permettre la reproduction des documents originaux et l'impression de documents des formats A5 à A4, selon les configurations, à l'échelle 1/1, en réductions et en agrandissements, y compris les documents épais et reliés ;
- Disposer du basculement automatique des bacs d'alimentation papier ;
- Disposer d'une programmation des bacs d'alimentation manuelle et automatique ;
- Disposer des fonctionnalités de numérisation vers un dossier « scan to file », vers une adresse de messagerie « scan to mail » et vers un numéro de télécopie « scan to fax » ;
- Disposer d'une fonction de numérisation au format ouvert PDF ;
- Disposer des fonctions copie, impression, scan et fax ;
- Disposer d'un niveau de résolution 600 x 600 minimum pour l'impression ;
- Disposer d'un niveau de résolution 300 x 300 minimum pour la numérisation ;
- Avoir la fonction fax désactivée ou bridée, sauf demande contraire de la DIECCTE stipulée au bon de commande ;
- Etre compatible avec toutes les versions du langage d'impression Postscript pour les multifonctions mixte uniquement ;
- Disposer d'un chargeur de documents originaux à retournement automatique recto/verso ;

- Disposer d'une capacité d'alimentation automatique en papier supérieure ou égale à 1 000 feuilles A4 en 80g;

Configuration n° 2 : multifonction A3 noir & blanc de 30 000 ppm

Le multifonction A3 noir & blanc doit répondre à un volume mensuel moyen admissible de 30 000 pages par mois, hors fonction scan, et à une impression libre-service intensif pour plus de 26 utilisateurs. La vitesse maximale autorisée est de 50 pages par minute.

Outre les caractéristiques définies aux articles précédents, chaque solution doit obligatoirement :

- Etre facilement mobile (système de roulettes avec blocage) ;
- Permettre la reproduction des documents originaux et l'impression de documents des formats A5 à A3, selon les configurations, à l'échelle 1/1, en réductions et en agrandissements, y compris les documents épais et reliés ;
- Disposer du basculement automatique des bacs d'alimentation papier ;
- Disposer d'une programmation des bacs d'alimentation manuelle et automatique;
- Disposer des fonctionnalités de numérisation vers un dossier « scan to file » et vers une adresse de messagerie « scan to mail» ;
- Disposer d'une fonction de numérisation au format ouvert PDF ;
- Disposer des fonctions copie, impression ;
- Disposer d'un niveau de résolution 600 x 600 minimum pour l'impression ;
- Disposer d'un niveau de résolution 300 x 300 minimum pour la numérisation ;
- Etre compatible avec toutes les versions du langage d'impression Postscript pour les multifonctions mixte uniquement ;
- Disposer d'un chargeur de documents originaux à retournement automatique recto/verso ;

- Disposer d'une fonction d'impression sécurisée permettant la libération des impressions après entrée d'un code sur la solution, préalablement définie par l'utilisateur lors du lancement de son impression ;
- Disposer d'une fonction de restriction de la couleur ;
- Disposer d'un module de tri décalé ;

- Disposer d'une capacité d'alimentation automatique en papier supérieure ou égale à 1 500 feuilles A4 en 80g.

Chaque solution doit obligatoirement disposer en accessoire :

- Un module d'agrafage 1 point, en mode portrait et paysage, des agrafes nécessaires à une utilisation immédiate et d'une boîte d'agrafes supplémentaire ;
- Un logiciel de chiffrement du disque dur ;

1 configuration de type mixte : noir & blanc et couleur

Configuration n° 3 : multifonction A4 mixte de 5 000 ppm

Le multifonction A4 mixte doit répondre à un volume mensuel moyen admissible de 5 000 pages par

mois (hors fonction scan) dont 10 à 30 % en couleur, ainsi qu'à une impression de proximité partagée.

Outre les caractéristiques définies aux articles précédents, chaque solution doit obligatoirement :

- Etre facilement mobile ;
- Permettre la reproduction des documents originaux et l'impression de documents des formats A5 à A4, selon les configurations, à l'échelle 1/1, en réductions et en agrandissements, y compris les documents épais et reliés ;
- Disposer du basculement automatique des bacs d'alimentation papier ;
- Disposer d'une programmation des bacs d'alimentation manuelle et automatique ;
- Disposer des fonctionnalités de numérisation vers un dossier « scan to file », vers une adresse de messagerie « scan to mail » ;
- Disposer d'une fonction de numérisation au format ouvert PDF ;
- Disposer des fonctions copie, impression et scan ;
- Disposer d'un niveau de résolution 600 x 600 minimum pour l'impression ;
- Disposer d'un niveau de résolution 300 x 300 minimum pour la numérisation ;
- Etre compatible avec toutes les versions du langage d'impression Postscript pour les multifonctions mixte uniquement ;
- Disposer d'un chargeur de documents originaux à retournement automatique recto/verso ;
- Disposer d'une capacité d'alimentation automatique en papier supérieure ou égale à 500 feuilles A4 en 80g.
- Disposer d'une fonction de restriction de la couleur ;
- Disposer d'un module de tri décalé ;

La solution doit obligatoirement disposer en accessoire :

- Un module d'agrafage 1 point, en mode portrait et paysage, des agrafes nécessaires à une utilisation immédiate et d'une boîte d'agrafes supplémentaire ;
- Un logiciel de chiffrement du disque dur ;

Article 4 : Les accessoires pour toutes les configurations 1 à 3

L'implantation des accessoires ne doit pas dégrader les fonctionnalités minimales indiquées au CCTP.
Les accessoires sont des prescriptions supplémentaires facultatives, que la DIECCTE peut acquérir ou non.

Le fournisseur fournit une liste détaillée de tous les accessoires propres à chaque configuration avec toutes les caractéristiques techniques.
Cette liste doit se présenter sous forme de tableau (tableur) par configuration et reprendre par colonne :

- référence de l'accessoire ;
- désignation de l'accessoire ;
- fonction(s) ;
- capacité(s) en nombre de pages A4 ;
- mémoire supplémentaire pour l'utilisation de l'accessoire si nécessaire ;
- commentaires...

Les modalités de livraison, de mise en service et de formation des utilisateurs des accessoires sont détaillées.

Article 5 : Commande en ligne des solutions

Le titulaire met à la disposition de la DIECCTE un site de commande en ligne ainsi qu'un catalogue électronique en ligne, en langue française, permettant aux agents habilités d'avoir une connaissance détaillée des seuls produits et prestations figurant au marché et d'en passer commande.

Ce catalogue indique pour chacun des produits objets du marché :

- ses prix unitaires HT et TTC (achat et location) ;
- sa photo sous forme numérique en haute définition (600 PPP minimum) ;
- sa fiche technico-commerciale reprenant les principales caractéristiques techniques (dimensions, matériaux, coloris, etc.) et développant les argumentaires de vente ;
- sa documentation technique permettant son utilisation optimale comprenant notamment les manuels d'utilisation du matériel, des accessoires et du pilote d'impression.

Le titulaire fournit à la DIECCTE copie sur support électronique du catalogue dans un délai de quinze jours à compter de sa demande.

Le titulaire assure dans le cadre du site de commande en ligne :

- l'administration des droits d'accès ainsi que la création, gestion, diffusion, et suppression des codes d'accès auprès des services utilisateurs ;
- la mise à jour des produits et des prix ;
- une assistance téléphonique pour les modalités pratiques d'utilisation du site ;
- la fourniture en ligne d'une notice d'utilisation de ce catalogue.

En cas d'indisponibilité de la commande en ligne, le titulaire accepte et met en place une solution de passage des commandes par tout autre moyen écrit. Les coordonnées sont affichées sur le site. Le titulaire accepte et traite dans les délais contractuels les commandes émanant et portant le visa des personnes habilitées à passer commande.

Le marché subséquent précisera les modalités d'application de cet article.

Article 6 : Substitutions de produits

Si pour quelque raison que ce soit en cours d'exécution du marché le titulaire souhaite remplacer un matériel figurant au catalogue par un autre matériel il saisit d'une demande en ce sens la DIECCTE par lettre recommandée avec avis de réception.
La demande doit être motivée, elle indique les caractéristiques techniques de la nouvelle solution proposée et contient une analyse comparative permettant de vérifier que toutes ces caractéristiques correspondent à des performances au moins équivalentes ou supérieures à celles de la solution précédente. La demande indique également à quelle date le titulaire souhaite procéder à la substitution. La solution substitutive peut être de marque différente à la solution substituée.
La DIECCTE peut demander au titulaire de mettre à sa disposition jusqu'à trois exemplaires de la nouvelle solution proposée afin de le tester pendant une durée qui ne peut excéder quatre semaines. La livraison des solutions de tests indiqués par la DIECCTE et leur reprise sont à la charge du titulaire. Au plus tard un mois après la réception de la demande de substitution la DIECCTE fait connaître sa décision

au titulaire par lettre recommandée avec avis de réception, le silence gardé valant rejet. En cas d'accord de la DIECCTE, le titulaire met à jour le catalogue électronique.
Le prix TTC d'un nouveau produit ne peut, en tout état de cause, être supérieur au prix TTC de la solution remplacée.

Dans le cadre du présent marché, la DIECCTE peut demander le remplacement de la configuration qui serait incompatible avec une application métier particulière.

Dans le cadre d'une offre d'un intégrateur agrégeant deux ou plusieurs constructeurs, si l'un des constructeurs venait à se retirer de l'offre de l'intégrateur, celui-ci devra proposer une substitution de produits dans les conditions prévues dans cet article. A défaut, l'intégrateur et attributaire de l'accord-cadre est exclu de cet accord-cadre.

Aucune substitution ne peut intervenir la première année du marché subséquent. La substitution est limitée à une substitution par an et par configuration.

Article 7 : Livraisons et mises en service

Le titulaire prend toutes les dispositions pour limiter les nuisances résultant de l'exécution des prestations susceptibles de perturber le fonctionnement des services.
Si le titulaire n'est pas en mesure d'honorer sa commande dans sa totalité, et dans le délai prévu au marché, il doit informer par écrit le service destinataire de la commande. Cette information n'est pas suspensive de l'application des pénalités de retard de livraison, s'il y a lieu.
Cette information doit être communiquée dans les deux jours ouvrés suivant la réception du bon de commande, par tout moyen pouvant lui donner date certaine.

Article 7-1 : Accès

Le titulaire s'assure que l'adresse de livraison du service réceptionnaire de la solution est clairement détaillée sur le bon de commande.
Le titulaire est responsable et assure les frais des opérations de conditionnement, d'emballage, de déballage, de chargement, d'arrimage et de déchargement des solutions, il en est de même dans les cas de transferts des solutions.
Il incombe au titulaire de respecter les lieux de livraison spécifiés et particulièrement de prendre toutes dispositions utiles pour le transport des solutions jusqu'au lieu d'installation à peine de non-admission des solutions.
Il doit nettoyer, réparer et remettre en état les installations qu'il a salies ou détériorées, en particulier les couloirs, ascenseurs et monte-charges.
Il doit nettoyer l'ensemble des solutions une fois mises en service.

Article 7-2 : Emballage et étiquetage

Article 7-2-1 : Prestation d'emballage

L'emballage doit être conçu de manière à éviter toute détérioration en cours de transport ou de manutention.
Le titulaire doit laisser le site propre et libre de tous déchets et emballages pendant et après l'exécution des prestations.

Article 7-2-2 : Prestations d'étiquetage

Le titulaire positionne sur chaque solution et sur sa partie visible, un autocollant indiquant ses coordonnées au titre d'une part de la commande de consommables et d'autre part ses coordonnées au titre de la maintenance.
Sur demande de la DIECCTE, le titulaire positionnera des étiquettes sur les solutions, par exemple au titre des inventaires ou des bonnes pratiques.
Le prix de cette prestation est inclus dans les prix du matériel.

Article 7-3 : Livraison

Au plus tard 48 heures avant la livraison, le titulaire doit communiquer au réceptionnaire de la livraison, la date précise de livraison et la date de mise en service, par tous moyens convenus à l'avance avec la DIECCTE.
Les livraisons s'effectuent à l'adresse et à l'étage indiqué dans le bon de commande.
Le titulaire livre en une seule fois l'ensemble des équipements, en configuration opérationnelle et avec les accessoires objets du même bon de commande, intégrés en usine ou à défaut sur site par le titulaire.
Le matériel doit parvenir en parfait état de fonctionnement.
Les documents accompagnant le matériel sont :

- la documentation technique en français permettant l'utilisation optimale du matériel et des accessoires ;
- le guide simplifié à destination de l'utilisateur final du pilote d'impression ;
- le registre de maintenance.

Toute livraison égarée du fait du non-respect du lieu de livraison indiqué sur le bon de commande est à la charge du titulaire.

Le titulaire doit se renseigner auprès du service utilisateur et tenir compte pour effectuer la livraison :

- des contraintes d'accessibilité et de la structure du sol où est installé le matériel ;
- des consignes de sécurité en vigueur propres aux bâtiments publics ;
- du caractère approprié du moyen de transport choisi.

Article 7-4 : Mise en service

La mise en service par le personnel qualifié du titulaire est enregistrée dans le registre de maintenance et comprend la mise en marche, tous les essais des fonctionnalités du matériel et la démonstration de fonctionnement ;

Article 8 : Les formations

Contenu et objet de la formation :

1. L'utilisation de l'ensemble des fonctionnalités des configurations proposées (confidentialité, reportage, volumétrie, affectation des travaux, programmation de la finition, utilisation des fonds de pages,...), tant sur la solution que depuis l'ordinateur ;
2. La présentation de l'ensemble des opérations de maintenance de premier niveau sur les 3 configurations proposées : Détection et résolution des bourrages (alimentation des originaux et

papier) et Mise en service des consommables (toner, papier, agrafes ...). Elle définit les limites de la maintenance de premier niveau que l'utilisateur peut mettre en œuvre.

3. La présentation des fonctionnalités et des modalités d'installation de tous les accessoires référencés au catalogue.

Cette formation doit permettre à la DIECCTE d'organiser, en interne, des formations sur ce sujet à destination des agents des cellules informatiques et des gestionnaires de site micro-informatique.
Elle comprend :

- La formation par des formateurs et techniciens professionnels destinée à des groupes de 8 personnes maximum ;
- Le support de formation complet correspondant aux enseignements effectués ;

Cette formation a lieu dans les locaux de la DIECCTE.
La formation des utilisateurs des services est effectuée par le titulaire autant que possible immédiatement après l'installation.
Le prix de la formation est inclus dans le prix d'acquisition des matériels.

Article 9 : Les déplacements

Article 9-1 : Les déplacements des configurations 1 à 3

L'intervention sur site se fait sur demande de la DIECCTE par tous moyens.
Le titulaire intervient dans un délai maximal de 48 heures compté à partir de la réception de la confirmation écrite de la demande d'intervention.
La période d'intervention est limitée aux heures d'ouverture du service du bénéficiaire. La garantie standard s'applique également aux accessoires intégrés à la configuration de base.
Les pièces défectueuses remplacées deviennent la propriété du titulaire, à l'exclusion des éléments de mémoire de stockage, incluant notamment les disques durs, pour lesquels un accord écrit de la DIECCTE est requis.
L'entretien courant et les éléments qu'il nécessite restent à la charge de l'utilisateur.

Les frais des déplacements au sein d'un même immeuble sont compris dans le coût de maintenance.
Les autres frais de déplacement sont à indiquer dans l'annexe tarifaire.

Les solutions ne peuvent être déplacées que par le titulaire ou tiers désigné par lui. Ils peuvent être également déplacés par la DIECCTE avec l'accord écrit du titulaire.

Article 10 : Maintenance

Article 10-1 : Limite d'intervention des utilisateurs

Les opérations de maintenance de premier niveau du ressort des utilisateurs sont limitées à des gestes simples tels que le "débourrage", le remplacement des toners ou d'ensembles mécaniques simples ne demandant pas d'intervention technique, le réarmement des appareils.
Ces manipulations font partie intégrante de la formation dispensée par le titulaire lors de la mise en service de la solution.

Article 10-2 : Définitions et conditions de la maintenance.

En dehors de la maintenance de premier niveau assuré par l'utilisateur, le titulaire assure dès la livraison de la solution et pendant les horaires d'ouverture des services, la maintenance de la solution à un niveau de fonctionnement optimal. La maintenance est définie par :

Article 10-2-1 : La fourniture

La fourniture de toutes les pièces et notamment les pièces détachées, pièces d'usure et pièces de rechange neuves ;
La fourniture de tous les consommables, et notamment les fours, toners, agrafes, huiles, hors papier.
Ils sont livrés dans les délais prévus et à la demande des services ;

Article 10-2-2 : Les consommables d'impression de marque ou générique

Les consommables d'impression pourront être de marque ou générique. Les consommables génériques (ou compatibles) sont soit des consommables neufs soit des consommables remanufacturés à partir de consommables de marque.

Les consommables génériques proposés dans l'offre du candidat, doivent répondre cumulativement à tous les critères techniques a minima ci-dessous :

Le consommable générique doit être de capacité (nombre de copie à taux de couverture identique) et de qualité (densité optique) identiques au consommable homologue de marque.
Le taux de retour moyen du consommable concerné doit être inférieur à 1%.
Le consommable est remanufacturé à partir d'une cartouche vierge, n'ayant subi qu'un seul cycle d'utilisation. Le même consommable ne devra pas connaître plus de 2 cycles d'utilisation au total.
Le tambour et le racleur, éléments internes au consommable générique, devront être systématiquement neufs, sans possibilité de réutilisation.
Une encre spécifique sera utilisée pour chaque consommable générique, par exclusion de toute encre universelle.
Le consommable générique doit faire l'objet d'un numéro d'identification permettant sa traçabilité et le recollement des informations relatives à sa fabrication.
Le consommable générique doit être présenté dans un emballage de bonne facture.

Les conditions contractuelles du présent marché sont identiques, que l'offre soit en consommables de marque ou génériques.

Pour les commandes de consommable, le titulaire intervient dans les délais prévus et sur demande des services, pour répondre aux besoins immédiats d'un utilisateur. Ces commandes sont déclenchées par appel téléphonique non surtaxé ou par télécopie. Le titulaire peut proposer un déclenchement des commandes par message électronique des services utilisateurs ou programmée ou par un site internet.

Le titulaire doit être joignable par tous moyens mis en place par lui. Le délai court à compter de la prise d'appel, de l'envoi de la télécopie ou de l'émission d'un message électronique ;

Article 10-2-3 : La maintenance préventive

Le titulaire assure les visites et interventions de maintenance systématiques ayant pour but de réduire les risques de panne et de maintenir dans le temps les performances de la solution à un niveau optimal. La maintenance préventive est réalisée dans le cadre de visites d'inspection et de contrôle régulier de la solution, au cours desquelles des opérations systématiques d'entretien, de nettoyage, de réglage et mises à jour des pilotes d'impression sont effectuées ;

Article 10-2-4 : La maintenance corrective

Le titulaire intervient dans les délais prévus et sur demande des services, pour répondre aux besoins immédiats d'un utilisateur. Ces interventions de maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement et de sécurité du matériel à la suite d'une défaillance totale ou partielle de la solution. Il s'agit d'opérations de dépannage, des mesures conservatoires avant réparation et de la réparation. Si l'intervention est susceptible d'entraîner une immobilisation de la solution ou si elle ne peut être pratiquée sur site, une solution de remplacement de caractéristiques équivalentes, sans frais supplémentaire, doit être fourni dans les délais prévus durant le temps de l'immobilisation de l'équipement. Ces interventions

sont déclenchées obligatoirement selon les modalités suivantes :

- appel téléphonique non surtaxé
- télécopie

et facultativement par :

- message électronique des services utilisateurs ou programmée en fonction de réparations spécifiques
- site Internet

Le titulaire doit être joignable par tous moyens mis en place par lui. Le délai court à compter de la prise d'appel, de l'envoi de la télécopie ou de l'émission d'un message électronique ;

La maintenance curative se définit par :

- le remplacement par des éléments neufs de tous les accessoires défectueux ;
- la main d'œuvre, le transport de matériel et les déplacements de son personnel ;
- les modifications liées à l'évolution technique de la solution ;
- la mise à jour des pilotes et connexions ;

Article 10-2-5 : Fiche de maintenance

Le titulaire fournit à la DIECCTE la Fiche de Maintenance, qui précise :

- les modalités d'approvisionnement en consommables ;
- un modèle de bon de commande de consommables que les services utilisent par télécopie ou messagerie électronique ;
- un modèle d'autocollant apposé sur la solution indiquant de façon claire les coordonnées pour contacter le titulaire (lien sur le catalogue en ligne, nom de la société, numéro de téléphone et de télécopie, adresse de messagerie)
    - d'une part pour la commande de consommables ;
    - d'autre part pour les interventions au titre de la maintenance corrective ;
- les modalités de collecte des consommables usagés ;
- Les modalités et la périodicité des visites que le titulaire effectue au titre de la maintenance préventive ;
- Les modalités de la maintenance corrective :
    - un modèle de demande d'intervention unique que les services utilisent par télécopie ou messagerie électronique,
    - Les solutions proposées en cas d'impossibilité de procéder à la remise en service immédiate des solutions en cas d'incidents.

Article 10-2-6 : Exclusions

La prestation de maintenance n'inclut pas les interventions et réparations sur site résultant :

- des négligences, défauts d'utilisation ou de tous usages non conformes au manuel d'utilisation ;
- de catastrophes naturelles, de tout accident ou d'une faute intentionnelle ou non dont la cause est extérieure au matériel, de manière prouvée et contradictoire ;

- de l'emploi de supports spéciaux non-conformes ou d'une modification ou d'un montage de l'équipement effectué par la DIECCTE sans autorisation du titulaire.

Article 10-2-7 : Fonction Télécopie

A la demande de la DIECCTE, le titulaire active la fonction « télécopie» de la solution, assure la livraison du manuel d'utilisation et la formation des utilisateurs correspondant à cette fonctionnalité, Toutes les solutions, accessoires, consommables, pièces de rechange et interventions dans le cadre de la maintenance doivent être ceux préconisés par le constructeur.

Article 10-2-8 : Helpdesk

A la demande de la DIECCTE, le titulaire opérera une interconnexion de ses services avec le centre d'assistance (helpdesk) de la DIECCTE, qui pourra servir de point d'entrée unique des demandes de maintenance.

Article 11 : La collecte des consommables usagés

A la demande de la DIECCTE, le titulaire définit un processus de collecte des consommables usagés (système de retour des toners et tambours usagés sous enveloppes T, mise en place de conteneurs...) afin de favoriser la récupération et la valorisation de ces consommables en fin de vie et promouvoir un traitement respectueux de l'environnement sans occasionner de gêne au sein des services utilisateurs.

Le coût copie sera minoré du recyclage et le reconditionnement des toners récupérés par le titulaire.

Article 12 : Documents à fournir

Article 12-1 : Registre de maintenance

Toute intervention du titulaire au titre de la maintenance doit être inscrite par celui-ci dans un registre livré avec le matériel.
Il est tenu contradictoirement et reste la propriété du service utilisateur.
Ce registre reprend :

- la période d'indisponibilité (heure et date de début et de fin d'indisponibilité),
- la nature des pannes constatées et les mesures prises,
- la description des pièces et organes remplacés,
- le nom et la signature du technicien ayant effectué l'intervention,
- les observations formulées

Article 12-2 : Relevé de consommations

Le titulaire indique dans la facture, le relevé des consommations de la solution ayant permis d'établir la facturation. Le titulaire fournit à la DIECCTE, et dans un délai de cinq jours ouvrés suivant sa demande, un état des consommations en acquisition (achats et locations) ou en volumétrie d'impression.

Le nombre de copies réalisées sur les solutions pour les opérations de maintenance préventive et corrective n'est pas facturé à la DIECCTE.

Article 12-3 : Etat des interventions de maintenance sur le parc de photocopieurs

Le titulaire fournit à la DIECCTE, et dans un délai de cinq jours ouvrés suivant sa demande, un état des interventions sur les solutions achetées ou louées sur le marché, ainsi que le taux de disponibilité du parc maintenu.
Cet état indique par matériel les éléments repris dans le registre de garantie.

Le titulaire met à la disposition de la DIECCTE, à sa demande, par un site de suivi en ligne ou une connexion sur son progiciel de gestion intégré, un outil de suivi des opérations de maintenance, indiquant notamment les incidents et leur résolution.

Article 13 : Comité de suivi et de pilotage du marché

Article 13-1 : Le responsable du compte

L'organisation du titulaire comprend, en particulier, un responsable de compte. Celui-ci assure la coordination relationnelle et technique, le suivi et les vérifications des actions d'achat et de maintenance. Il reçoit en langue française, de 9h00 à 18h00 les jours ouvrés, les demandes suivantes :

- Nouvelles demandes de fourniture de services ;
- Demandes d'information sur les factures ;
- Demandes de traitement des réclamations ;
- Demandes de conseils sur les évolutions du service.

Article 13-2 : Suivi des prestations.

Des réunions de suivi et de pilotage des prestations sont organisées périodiquement par la DIECCTE avec le Titulaire.

Ces réunions regroupent :
- Des représentants administratifs et techniques des services concernés de la DIECCTE ;
- Des représentants commerciaux et techniques du Titulaire ;
- Le cas échéant, un représentant de chacun des sous-traitants du Titulaire.

Elles ont pour objet l'examen :
- De la bonne exécution du contrat entre la DIECCTE et le Titulaire (facturation, pénalités, maintenance, etc.) ;

- De la qualité des prestations sur les services mis en œuvre ;
- Du traitement des incidents et des actions à mener ;
- Des évolutions envisagées par chacune des parties : ajustements, changements de périmètre, ...

Au minimum, quatre réunions annuelles sont organisées à une date définie par la DIECCTE. Les comptes rendus sont approuvés par les parties.

Le marché subséquent précise les conditions d 'application.

Article 14 : Analyse de l'existant

A la demande de la DIECCTE, le titulaire du marché peut analyser le parc de manière statique et sans préconisations, afin de ne pas contredire le guide pratique de la politique d'impression des services de l'État.

SECURITE INFORMATIQUE

Les possibilités de paramétrage des solutions matérielles et logicielles des titulaires devront permettre leur compatibilité avec la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) des ministères ou de leurs services. La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) relève de la seule responsabilité de la DIECCTE. Les services peuvent se rapprocher de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) rattaché aux services du Premier ministre.

Si un candidat possède des certifications comme ISO 15408, IEEE-2600 ou SSI, mesurant la confiance que l'on peut porter aux solutions dans des conditions d'utilisation précises, son offre sera considérée avec d'autant plus d'intérêt.

Article 15 : Configuration

Article 15-1 : Suppression des interfaces, services et protocoles inutiles

Avant livraison et au plus tard au moment de la mise en service, les interfaces, services ou protocoles non utilisés doivent être désactivés sur les périphériques multifonctions et notamment :

- Les interfaces de type série, USB et FireWire
- Les interfaces Bluetooth et Wifi.
- L'interface de communication Fax.
- Les protocoles Ftp, Telnet, rsh, smb...

Le soumissionnaire s'engage sur la capacité technique à désactiver les interfaces inutilisées (port USB, fonction fax...)

Article 15-2 : Activation de la puce TPM

A la demande de la DIECCTE et si la puce TPM est présente, celle-ci doit être activée afin de protéger l'intégrité et la confidentialité du disque dur des solutions d'impression.

Article 15-3 : Chiffrement des données

Les configurations 1 à 3 a minima doivent pouvoir disposer en option d'un système de chiffrement des données momentanément ou durablement stockées sur le disque dur des solutions d'impression. Il sera mis en œuvre dans le cas de machines placées sur des sites à sensibilité particulière.

Article 15-4 : Durée de conservation des données sur le disque dur

La DIECCTE indiquera la durée de conservation des données stockées sur le disque dur. Ses préconisations en la matière sont de 1 jour si les données ne sont pas chiffrées et de 3 jours dans le cas contraire.

Article 15-5 : Effacement sécurisé des données du disque dur

Les configurations 1 à 3 minima doivent permettre à l'administrateur un effacement sécurisé et total des mémoires de masse (disque dur).

Ces configurations a minima doivent être configurées automatiquement afin d'effectuer un effacement sécurisé des données contenues sur le disque dur lors de leur destruction.

Un minimum de 3 passes est recommandé. Lorsque les solutions d'impression sont sur des sites à sensibilité particulière, un minimum de 6 passes est recommandé.

Article 16 : Administration

Article 16-1 : Verrouillage des fonctions d'administration

L'ensemble des fonctions d'administration doit être verrouillé de façon à être inaccessible aux utilisateurs.

Article 16-2 : Sécurisation du canal d'administration

Les flux d'administration doivent être chiffrés. L'administration des solutions d'impression doit se faire via un accès de type HTTPS.

Si un service d'administration à distance via un boîtier spécifique est possible, la communication doit là encore se faire via HTTPS et/ou utiliser le protocole SMTP avec pièce jointe chiffrée en cas de communication de courriels.

Article 16-3 : Séparation des tâches

Les mécanismes de sécurité permettant le cloisonnement des accès réseau doivent être activés (définition de plage d'adresse utilisateur, saisie de l'adresse des administrateurs, saisie de l'adresse des serveurs de fichiers...).

Il est souhaitable que le système embarqué dans la solution d'impression permette la création de plusieurs comptes d'administration.

Il est souhaitable que l'administration soit séparée en 2 niveaux :

- Un premier niveau ayant pour responsabilité la configuration de la machine et les réglages réseaux. Ce niveau doit être assuré par l'administrateur de l'équipement lui-même.

- Un second niveau ayant pour responsabilité la gestion des utilisateurs et des documents stockés sur l'imprimante multifonctions. Ce niveau doit être assuré par un correspondant informatique local.

Les mécanismes de sécurité permettant le cloisonnement des accès réseau seront décrits dans l'offre du fournisseur.

Article 16-4 : Modification des mots de passe par défaut

Avant l'installation des matériels, l'ensemble des mots de passe pour l'accès à l'administration de l'imprimante multifonctions doit être modifié par un mot de passe générique fourni par la DIECCTE, afin de ne pas conserver les mots de passe par défaut.

Article 16-5 : Assistance à l'Administration

Le fournisseur apporte une assistance experte aux équipes informatiques en charge de l'Administration système des copieurs pour la maîtrise de toutes les fonctionnalités liées à la sécurité, tant sur le matériel technique des solutions d'impression que sur les solutions logicielles mises en place.

Article 17 : Fonctionnalités

Article 17-1 : Impression sécurisée

La fonction d'impression sécurisée doit être disponible, pour les configurations 1 à 3 *a minima*. Pour l'impression sécurisée de niveau renforcé.

Article 17-2 : Fonctions de numérisation

Les fonctions de numérisation vers un dossier, un courriel ou le fax doivent être désactivables.

Article 17-2-1 : Fonctionnalité de numérisation vers le courriel

Les solutions doivent permettre :

- L'authentification de l'utilisateur (mot de passe pour le niveau standard)
- L'utilisation de son adresse mail comme émetteur
- L'interdiction de modifier le champ émetteur.

- La restriction à un destinataire unique et imposé par l'annuaire interne.

Article 17-2-2 : Fonctionnalité de numérisation en un fichier vers un dossier

Les solutions doivent permettre :

- L'authentification de l'utilisateur
- Le stockage des fichiers issus du scan sur l'espace de stockage réseau personnel de l'utilisateur.

Article 17-2-3 : Fonctionnalité de numérisation vers le fax

La fonctionnalité de numérisation vers le fax doit être désactivée par défaut.

Les fournisseurs expliqueront les méthodes mises en œuvre sur leurs solutions pour garantir la non pénétration du réseau via la ligne analogique du télécopieur.

Article 18 : Supervision et journalisation

Les solutions doivent disposer d'un système de journalisation des événements, consultable par les administrateurs, et que l'on puisse mémoriser dans un format de données ré-exploitables (html, txt...).

Article 18-1 : Remontée des indicateurs de supervision

Il est nécessaire d'utiliser SNMP v3 associé à l'algorithme de chiffrement SHA1 afin de permettre la collecte des indicateurs de supervision de façon sécurisée. Le login et mot de passe du compte utilisé pour la connexion SNMP doivent être chiffrés.

Article 18-2 : Journalisation des évènements

Il est nécessaire d'activer la journalisation des évènements. Les évènements devant être journalisés sont :

-Impression des documents
-Accès aux fonctionnalités de l'imprimante
-Accès aux fonctionnalités du scanner (Scan2mail, Scan2file...)

Les journaux doivent être datés (jour et heure de l'évènement).

Les journaux sont stockés sur les solutions mais doivent pouvoir être centralisés sur un serveur d'administration si la DIECCTE met en place ce dernier. Ils ne doivent être accessibles que des seuls administrateurs des solutions

Les journaux sont conservés 6 mois avant d'être détruits.

Article 19 : Divers

Article 19-1 : Administration et sécurité

Les soumissionnaires au marché fournissent les documents supports des principales fonctions d'administration et de sécurité.

Article 19-2 : Propriété des disques durs

Les disques durs des imprimantes multifonctions deviennent la propriété de la DIECCTE et ne pourront en aucun cas sortir de l'enceinte de la DIECCTE.

Article 19-3 : Destruction des disques durs avant restitution

Lors de la restitution des solutions d'impression au fournisseur, les disques durs sont remis à la DIECCTE pour destruction.

Article 20 : Formations et sensibilisation

Article 20-1 : Documentation

Les titulaires du marché doivent fournir à minima une documentation de prise en main rapide des fonctionnalités du copieur, intégrant les fonctions de sécurité, pour les utilisateurs du copieur. Cette documentation doit être A minima délivrée sur support électronique et librement reproductible par la DIECCTE.

Article 20-2 : Formation des administrateurs

Le titulaire doit assurer la formation des administrateurs des matériels. Cette formation doit comprendre les points suivants, résumés dans un support de formation :

- l'exposé des fonctionnalités basiques et avancées du matériel
- l'exposé de l'architecture générale logicielle et matériel du copieur
- le paramétrage pour la mise en service (notamment la désactivation des fonctions non utilisées)
- la gestion des droits d'accès et des comptes utilisateurs
- les relevés et analyses de logs pour dépannage premier et deuxième niveau
- les modalités d'activation du support expert assuré par le fournisseur.

Article 20-3 : Sensibilisation des utilisateurs

Une partie « sensibilisation aux risques de sécurité liés à l'impression » doit être incluse au mode d'emploi distribué aux utilisateurs. Ce document doit, entre autre, expliquer la nécessité de procéder à de l'impression sécurisée pour protéger la confidentialité des documents manipulés.

Son contenu devra être approuvé par la DIECCTE préalablement à sa diffusion auprès des utilisateurs.

Article 21 : Maintenance

Article 21-1 : Interventions sur site

Les interventions de technicien de maintenance se font sous le contrôle des équipes techniques de la DIECCTE. Si le matériel doit faire un retour usine, les disques durs seront retirés et confiés à la DIECCTE.

Le titulaire fournira lors de la livraison des solutions la liste des numéros de série des disques durs. Cette liste devra être mise à jour en cours de marché lors de tout sur site ou en usine. Cette liste servira de référence pour le contrôle des disques durs lors de leur retrait au moment de la restituions des matériels.

Les intervenants doivent rédiger un procès-verbal détaillé des opérations de maintenance effectuées, comportant à minima : date, heure, nom du technicien, durée de l'intervention, nature de l'intervention, version du système avant et après intervention, référence fournisseur de l'intervention, engagement de respect des conditions de sécurité par le technicien.

Les titulaires du marché doivent signer un engagement de responsabilité et de confidentialité pour leurs techniciens amenés à intervenir sur les matériels en place au ministère.

Dans le cadre d'intervention d'un technicien, il est interdit au titulaire de connecter un ordinateur au réseau interne du ministère. Soit il se connecte directement au copieur, soit il utilise un ordinateur que la DIECCTE met à sa disposition.

Article 21-2 : Maintenance à distance

La connexion entre le copieur et le fournisseur/mainteneur, notamment pour la télémaintenance, seront établies directement ou relayées sur une machine interne, et transmises ensuite par une action volontaire d'une personne interne à la DIECCTE, au choix de la DIECCTE.
Les moyens nécessaires à la mise en place d'un équipement intermédiaire seront à la charge de la DIECCTE.
Le prestataire apportera son expertise, dans le cadre de son devoir de conseil, lors de la mise en place de telles solutions.

Toute autre interconnexion directe du copieur avec un réseau externe à des fins d'exploitation est désactivée.

Article 21-3 : Maintenance logiciel

Le titulaire du marché doit communiquer sur les failles de sécurités et effectuer périodiquement la mise à disposition de correctifs majeurs et critiques.

Les corrections des failles de sécurité mineures, majeures et critiques devront être appliquées dans les meilleurs délais, sauf avis contraire de la DIECCTE.

Le fournisseur doit communiquer à la DIECCTE dans les meilleurs délais les failles de sécurité critiques, publiées mais non corrigées, concernant leurs systèmes.

Article 22 : Communication

Le titulaire du marché répond à toute demande d'information de la DIECCTE sur toute question relative à la sécurité informatique.